



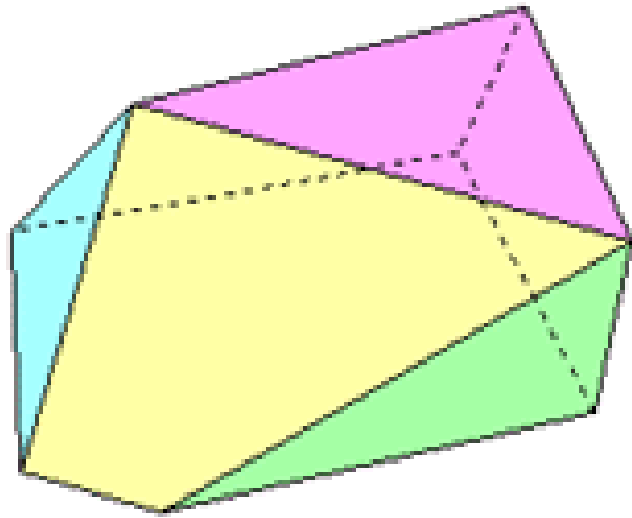
Kasimir Malevich: An Englishman in Moscow, 1914

Marco Biocca

medico di sanità pubblica,
Sistema Comunicazione, documentazione e formazione
dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna

Associazione italiana di
comunicazione istituzionale
Bologna, 6 ottobre 2004

Strategie di comunicazione per la salute in Emilia-Romagna



La comunicazione in
un sistema
sanitario è come un

poliedro

Ha molte facce, diverse, ma tutte legate tra loro.
Solo alcune sono comprese nella legge 150, ma
tutte hanno a che fare con l'organizzazione e
quasi tutte con la qualità dell'assistenza.

La comunicazione nel SSN serve a:

- 1) Comprendere i bisogni delle comunità e dei gruppi di cittadini
- 2) Favorire la scelta di priorità nelle politiche sanitarie
- 3) Rispondere a domande esplicite
- 4) Orientare la domanda di prestazioni
- 5) Facilitare l'accesso ai servizi
- 6) Condividere le scelte assistenziali
- 7) Assicurare sulla qualità e continuità dell'impegno
- 8) Promuovere la collaborazione tra i servizi
- 9) Trasformare climi negativi e promuovere l'innovazione
- 10) Migliorare l'immagine dell'azienda
- 11) Valorizzare le eccellenze (la buona qualità)
- 12) Aumentare la fiducia dei cittadini
- 13) Convincere ad adottare comportamenti più sani e sicuri
- 14) Contrastare la cattiva informazione
- 15) Realizzare processi di comunicazione del rischio
- 16) Governare situazioni di crisi

.....

.....



Il Sistema Comunicazione nell'azienda sanitaria



Le 4 strategie della comunicazione nel Piano sanitario 1999-2001

Comunicare ciò che serve ed è efficace

I principi. La guida per i cittadini.
L'evidenza e l'efficacia.
L'incertezza e la gestione

Sperimentare opportunità per favorire scelte consapevoli

Credibilità, reciproco rispetto.
Diseguaglianze informative.
Scelte di priorità - PPS
Contesti favorevoli

Un target prioritario: i cittadini competenti

Amministratori, giornalisti, medici, insegnanti, membri di associazioni, ...
Influenza particolare.
Strumenti mirati

Cambiare le organizzazioni sanitarie

Ruolo delle persone. Formazione. Specialisti. I muri parlano. La credibilità è frutto di azioni coerenti.

Piano sociale e sanitario 2008-2010

- Facilitare l'appropriata utilizzazione dei servizi
- Rafforzare la capacità delle persone di governare la propria salute e di effettuare scelte diagnostiche e assistenziali consapevoli
- Utilizzare il gradimento dei pazienti e dei cittadini nella valutazione dei servizi
- Valorizzare la partecipazione dei cittadini competenti nelle scelte per la salute e nella programmazione sociale e sanitaria
- Responsabilizzare operatori e servizi per conquistare la fiducia dei cittadini e garantire un'informazione scientifica attendibile e utile
- Promuovere il "sistema comunicazione" e le risorse aziendali

Il Bilancio di missione



La rendicontazione sociale nelle aziende sanitarie pubbliche

- E' un fenomeno recente, parte di un processo più ampio
- in crescita (anche in Umbria, in Veneto e in singole Aziende)
- non ancora uniforme (per i modelli, gli obiettivi, i destinatari, le tecniche, ..)

Il Bilancio di missione nelle Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna

- Documento obbligatorio annuale dell'Azienda che accompagna il Bilancio di esercizio (LR 29/2004)
- Per rendere conto delle azioni per il perseguimento degli obiettivi di salute assegnati dalla Regione e dalla CTSS (accountability)
- A supporto in primo luogo delle relazioni fra i principali attori istituzionali (Aziende, Regione, CTSS)
- Costruito secondo un formato condiviso a livello regionale
- Con dati e informazioni significativi e utili
- Verso l'armonizzazione di un Sistema di strumenti di pianificazione, programmazione e controllo (governance)